

## I. 調査概要

### 調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

### 調査期間

2023年12月11日～2023年12月15日

### 調査日数

5

### 調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

### 調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

### 配布数

112

### 回収数

112

### 回収率

100.0%

### 有効回答数

111

### 有効回答率

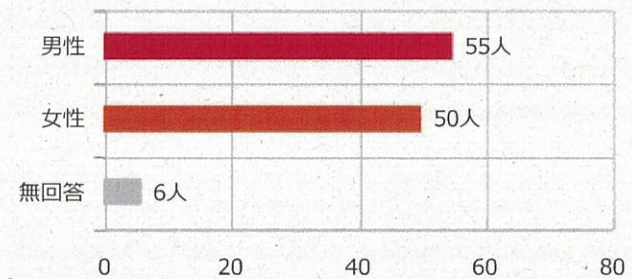
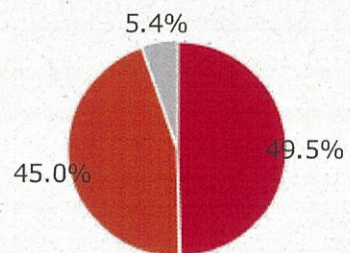
99.1%

### Ⅲ. 属性調査 1 / 5

#### 性別

「男性」55 人、「女性」50 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	55	49.5%
女性	50	45.0%
無回答	6	5.4%
合計	111	100.0%

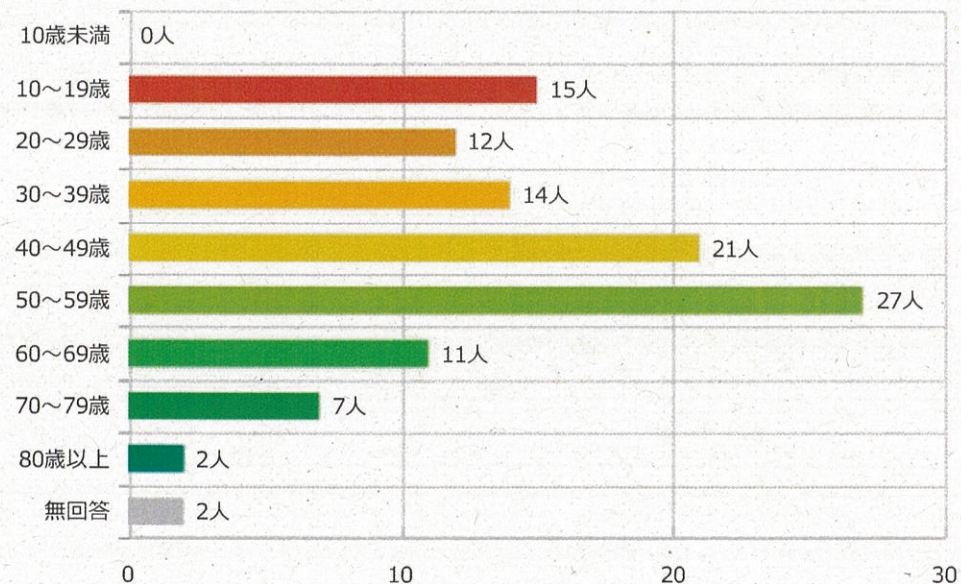


### Ⅲ. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「50～59歳」が 27 人と最も多いです。次いで「40～49歳」21 人、「10～19歳」15 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	0	0.0%
10～19歳	15	13.5%
20～29歳	12	10.8%
30～39歳	14	12.6%
40～49歳	21	18.9%
50～59歳	27	24.3%
60～69歳	11	9.9%
70～79歳	7	6.3%
80歳以上	2	1.8%
無回答	2	1.8%
合計	111	100.0%



### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「西4」「東3」が22人と最も多いです。次いで「西2」「南」14人、「西3」「東1」13人となっています。最も少ないのは「東2」の11人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
西2	14	12.6%
西3	13	11.7%
西4	22	19.8%
東1	13	11.7%
東2	11	9.9%
東3	22	19.8%
南	14	12.6%
無回答	2	1.8%
合計	111	100.0%

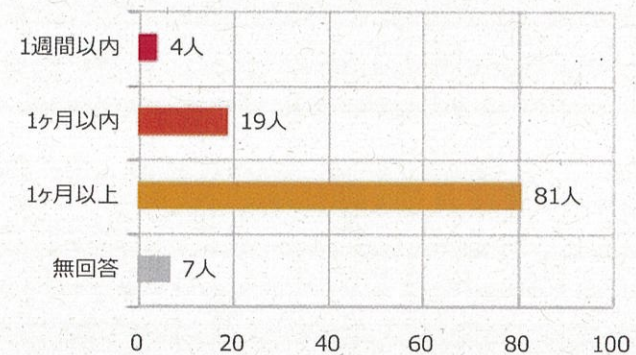
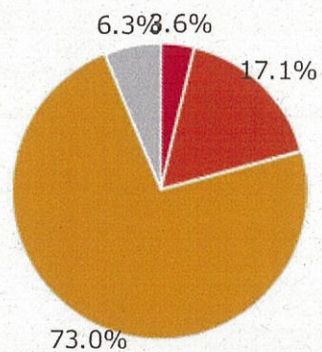


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」81人です。最も少ないのは「1週間以内」4人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	4	3.6%
1ヶ月以内	19	17.1%
1ヶ月以上	81	73.0%
無回答	7	6.3%
合計	111	100.0%

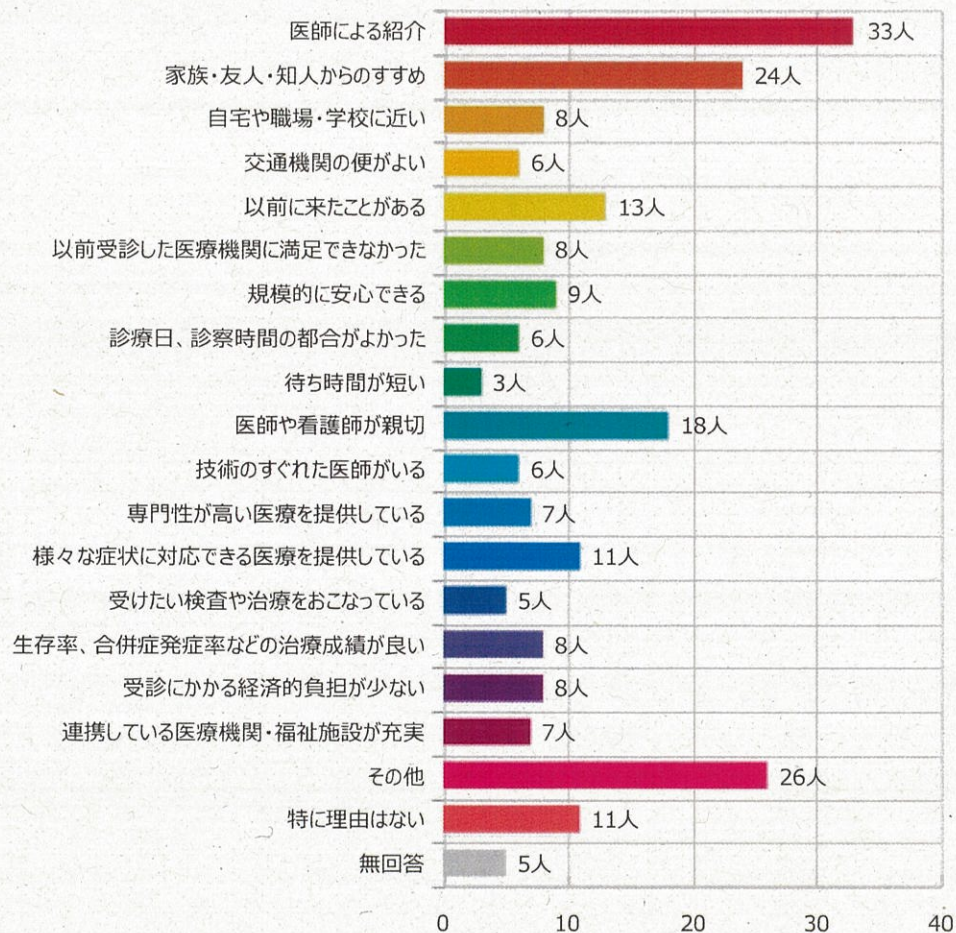


### Ⅲ. 属性調査 5 / 5

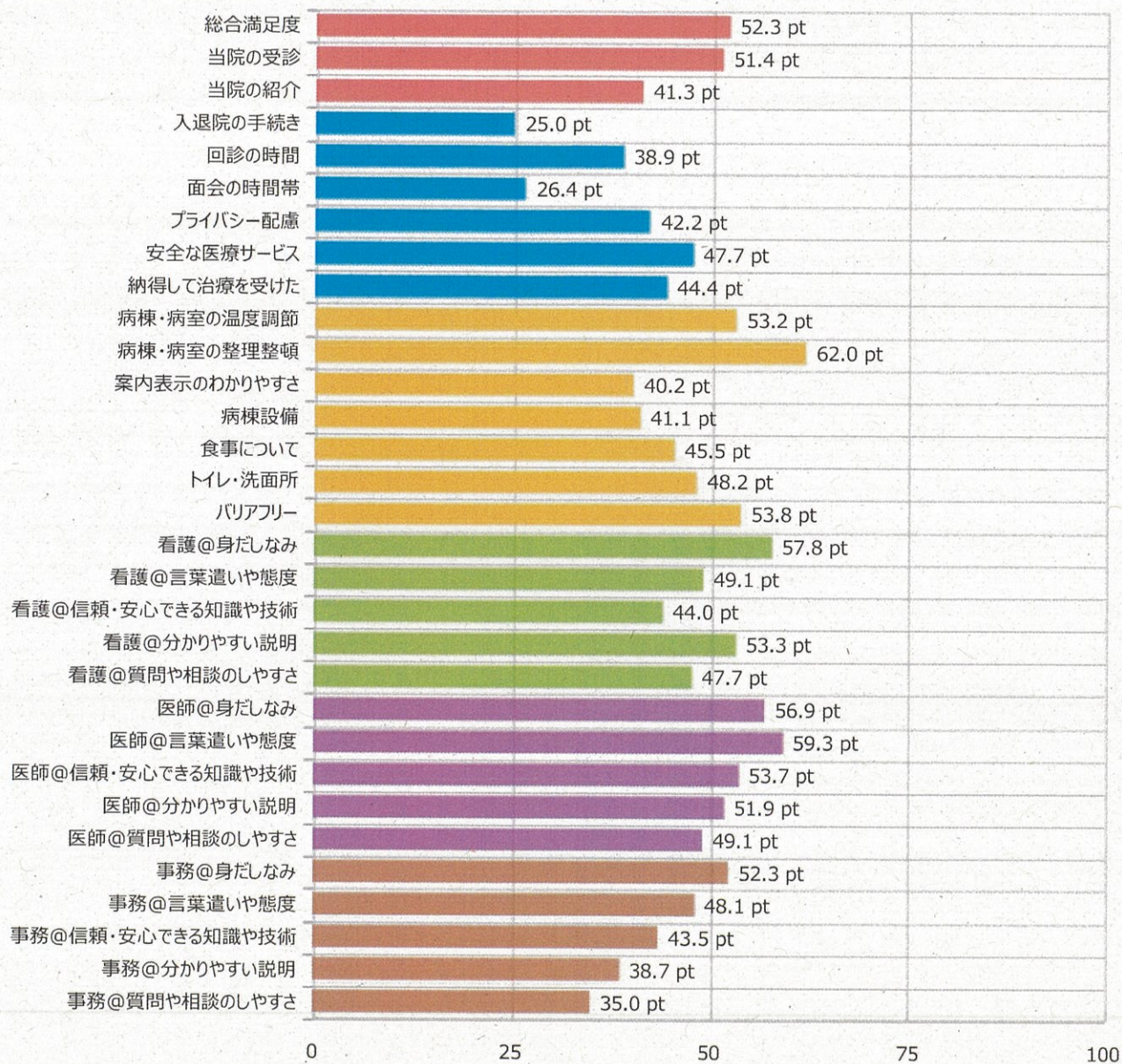
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 33 人と最も多いです。次いで「その他」26 人、「家族・友人・知人からのすすめ」24 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 3 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	33
家族・友人・知人からのすすめ	24
自宅や職場・学校に近い	8
交通機関の便がよい	6
以前に来たことがある	13
以前受診した医療機関に満足できなかった	8
規模的に安心できる	9
診療日、診察時間の都合がよかった	6
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	18
技術のすぐれた医師がいる	6
専門性が高い医療を提供している	7
様々な症状に対応できる医療を提供している	11
受けたい検査や治療をおこなっている	5
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	8
受診にかかる経済的負担が少ない	8
連携している医療機関・福祉施設が充実	7
その他	26
特に理由はない	11
無回答	5



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **52.3** ポイント

総合満足度	■
医療サービス	■
施設・設備・情報提供	■
看護師の接遇	■
医師の接遇	■
事務の接遇	■

最もポイントが高いのは、「病棟・病室の整理整頓」の62.0ポイントです。

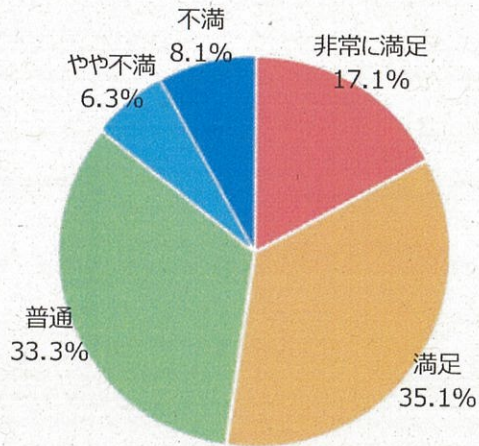
次いで「医師@言葉遣いや態度」の59.3ポイント、「看護@身だしなみ」の57.8ポイントとなっています。最もポイントが低いのは、「入退院の手続き」の25.0ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

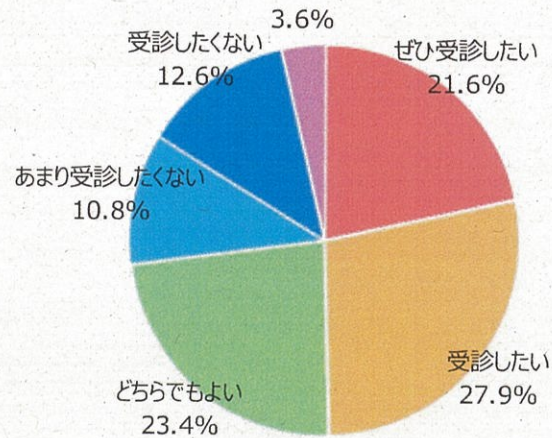
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

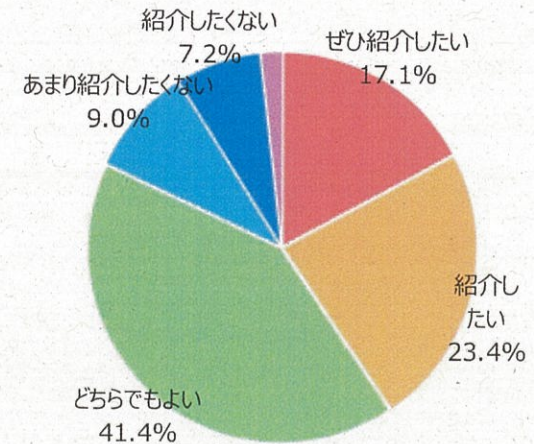
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	19	17.1%
満足	39	35.1%
普通	37	33.3%
やや不満	7	6.3%
不満	9	8.1%
無回答	0	0.0%
合計	111	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	24	21.6%
受診したい	31	27.9%
どちらでもよい	26	23.4%
あまり受診したくない	12	10.8%
受診したくない	14	12.6%
無回答	4	3.6%
合計	111	100.0%



当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	19	17.1%
紹介したい	26	23.4%
どちらでもよい	46	41.4%
あまり紹介したくない	10	9.0%
紹介したくない	8	7.2%
無回答	2	1.8%
合計	111	100.0%

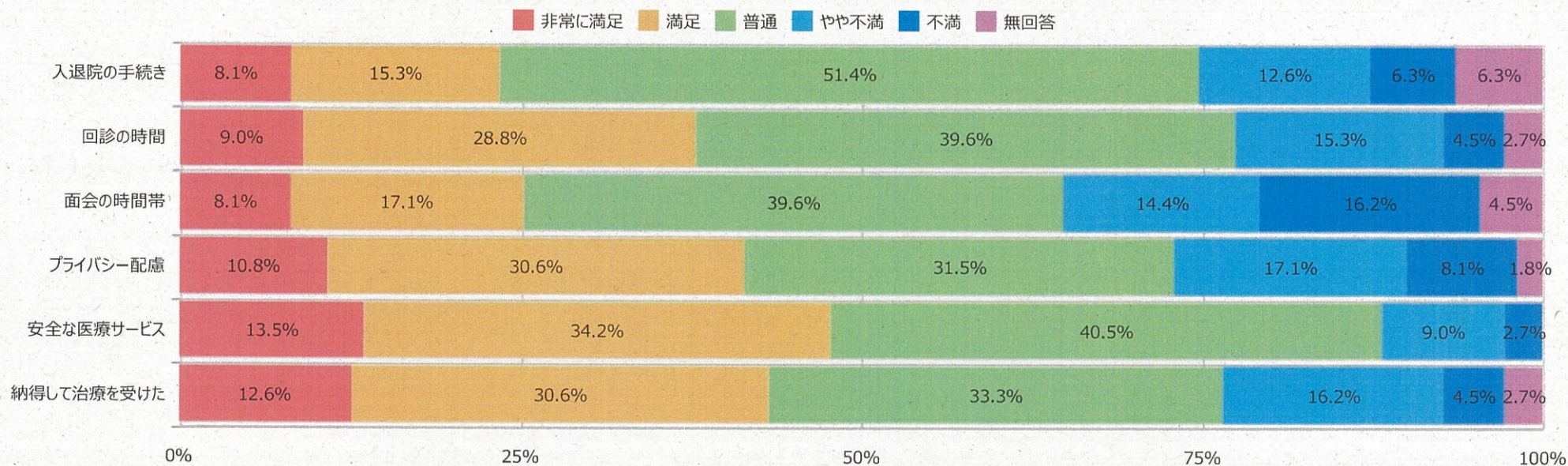




## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

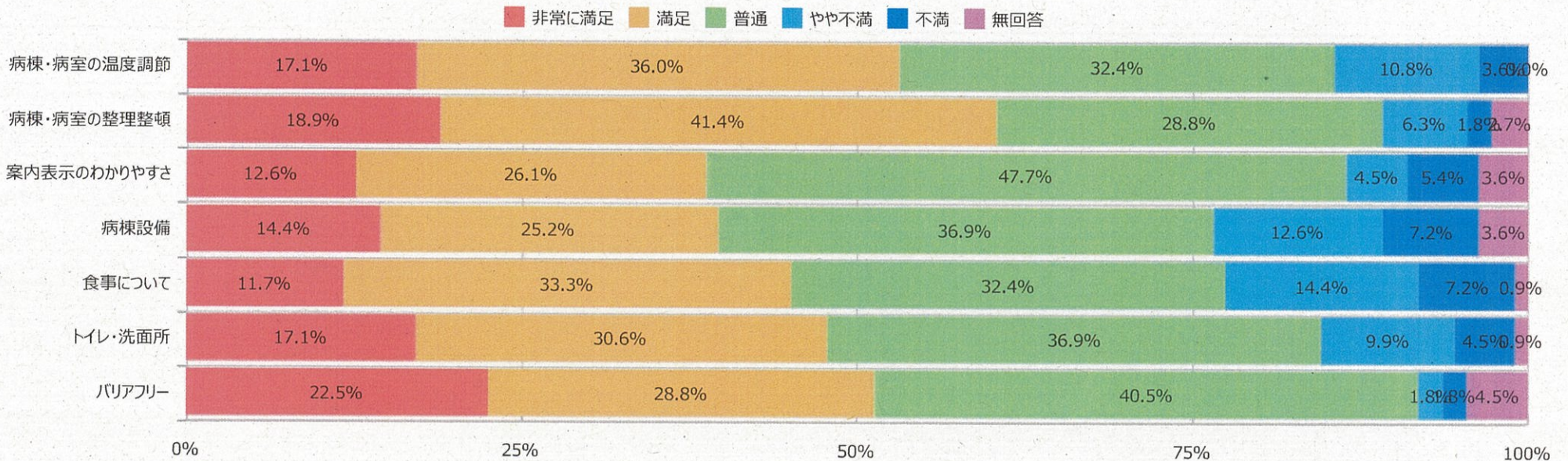
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	9人	8.1%	17人	15.3%	57人	51.4%	14人	12.6%	7人	6.3%	7人	6.3%	111人	100.0%
回診の時間	10人	9.0%	32人	28.8%	44人	39.6%	17人	15.3%	5人	4.5%	3人	2.7%	111人	100.0%
面会の時間帯	9人	8.1%	19人	17.1%	44人	39.6%	16人	14.4%	18人	16.2%	5人	4.5%	111人	100.0%
プライバシー配慮	12人	10.8%	34人	30.6%	35人	31.5%	19人	17.1%	9人	8.1%	2人	1.8%	111人	100.0%
安全な医療サービス	15人	13.5%	38人	34.2%	45人	40.5%	10人	9.0%	3人	2.7%	0人	0.0%	111人	100.0%
納得して治療を受けた	14人	12.6%	34人	30.6%	37人	33.3%	18人	16.2%	5人	4.5%	3人	2.7%	111人	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

### 施設・設備・情報提供

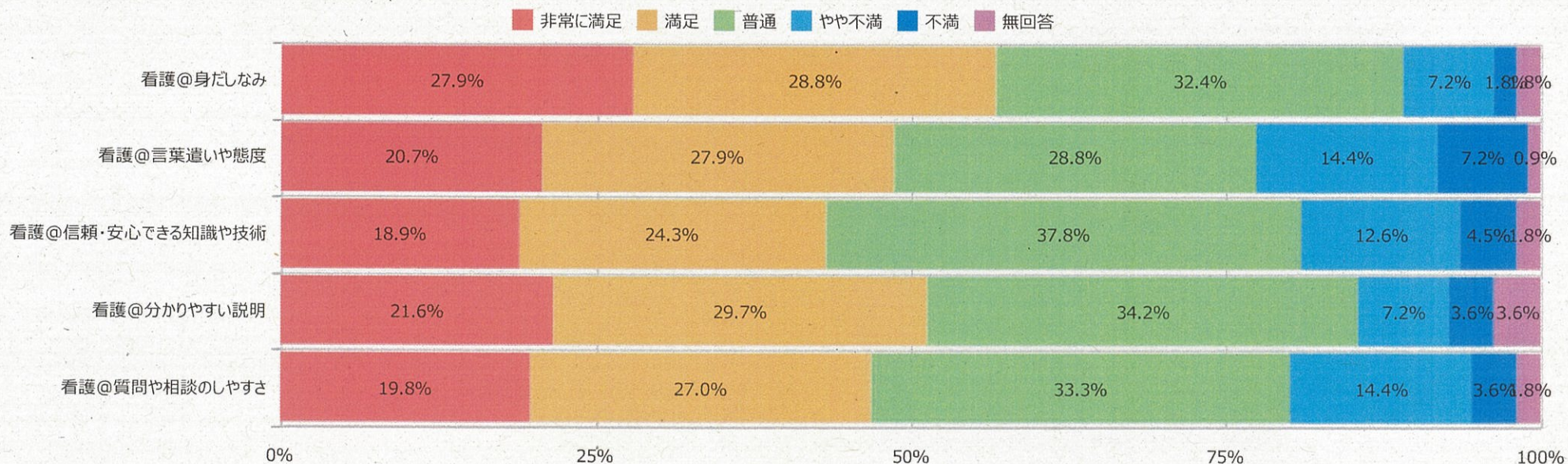
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	19人	17.1%	40人	36.0%	36人	32.4%	12人	10.8%	4人	3.6%	0人	0.0%	111人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	21人	18.9%	46人	41.4%	32人	28.8%	7人	6.3%	2人	1.8%	3人	2.7%	111人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	14人	12.6%	29人	26.1%	53人	47.7%	5人	4.5%	6人	5.4%	4人	3.6%	111人	100.0%
病棟設備	16人	14.4%	28人	25.2%	41人	36.9%	14人	12.6%	8人	7.2%	4人	3.6%	111人	100.0%
食事について	13人	11.7%	37人	33.3%	36人	32.4%	16人	14.4%	8人	7.2%	1人	0.9%	111人	100.0%
トイレ・洗面所	19人	17.1%	34人	30.6%	41人	36.9%	11人	9.9%	5人	4.5%	1人	0.9%	111人	100.0%
バリアフリー	25人	22.5%	32人	28.8%	45人	40.5%	2人	1.8%	2人	1.8%	5人	4.5%	111人	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

### 看護師の接遇

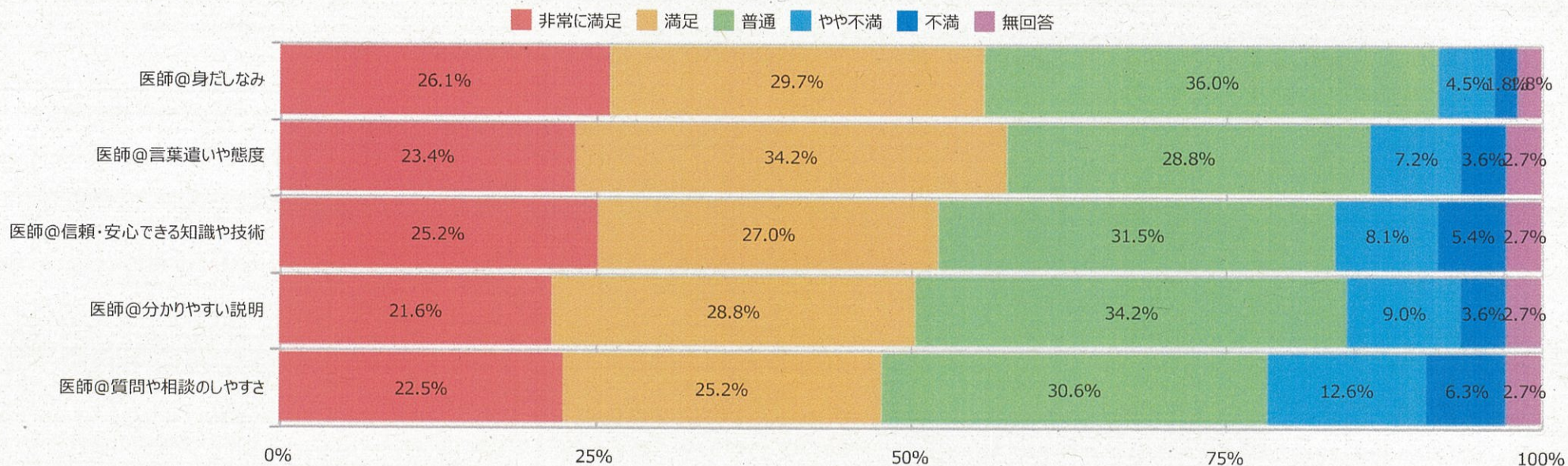
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	31人 27.9%	32人 28.8%	36人 32.4%	8人 7.2%	2人 1.8%	2人 1.8%	111人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	23人 20.7%	31人 27.9%	32人 28.8%	16人 14.4%	8人 7.2%	1人 0.9%	111人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	21人 18.9%	27人 24.3%	42人 37.8%	14人 12.6%	5人 4.5%	2人 1.8%	111人 100.0%
看護@分かりやすい説明	24人 21.6%	33人 29.7%	38人 34.2%	8人 7.2%	4人 3.6%	4人 3.6%	111人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	22人 19.8%	30人 27.0%	37人 33.3%	16人 14.4%	4人 3.6%	2人 1.8%	111人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

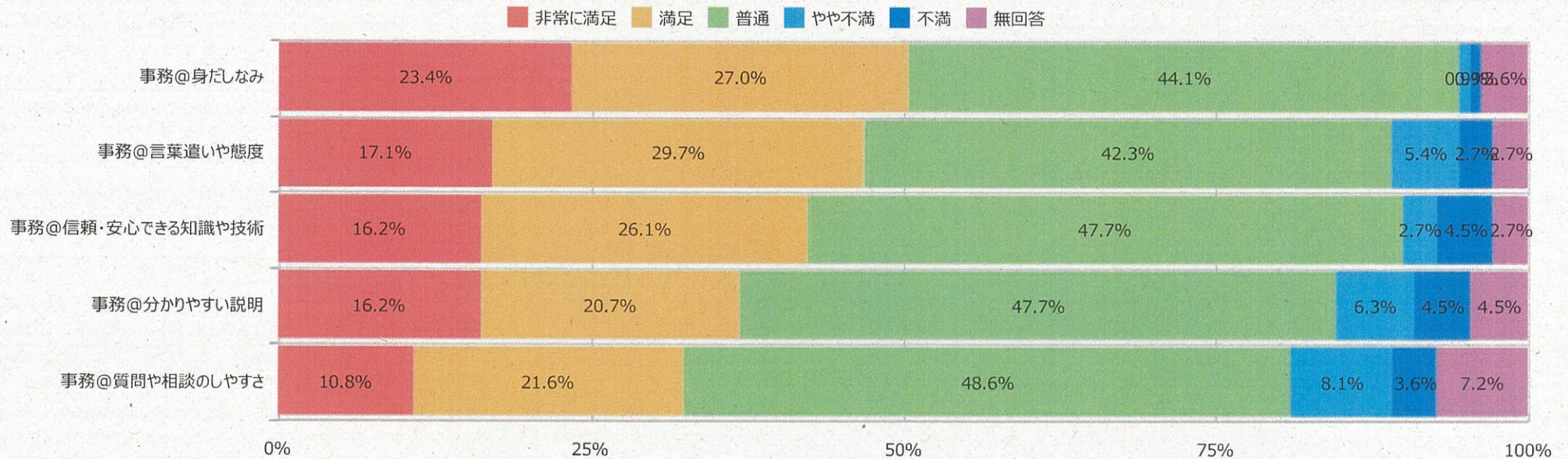
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	29人 26.1%	33人 29.7%	40人 36.0%	5人 4.5%	2人 1.8%	2人 1.8%	111人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	26人 23.4%	38人 34.2%	32人 28.8%	8人 7.2%	4人 3.6%	3人 2.7%	111人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	28人 25.2%	30人 27.0%	35人 31.5%	9人 8.1%	6人 5.4%	3人 2.7%	111人 100.0%
医師@分かりやすい説明	24人 21.6%	32人 28.8%	38人 34.2%	10人 9.0%	4人 3.6%	3人 2.7%	111人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	25人 22.5%	28人 25.2%	34人 30.6%	14人 12.6%	7人 6.3%	3人 2.7%	111人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 事務の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	26人 23.4%	30人 27.0%	49人 44.1%	1人 0.9%	1人 0.9%	4人 3.6%	111人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	19人 17.1%	33人 29.7%	47人 42.3%	6人 5.4%	3人 2.7%	3人 2.7%	111人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	18人 16.2%	29人 26.1%	53人 47.7%	3人 2.7%	5人 4.5%	3人 2.7%	111人 100.0%
事務@分かりやすい説明	18人 16.2%	23人 20.7%	53人 47.7%	7人 6.3%	5人 4.5%	5人 4.5%	111人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	12人 10.8%	24人 21.6%	54人 48.6%	9人 8.1%	4人 3.6%	8人 7.2%	111人 100.0%

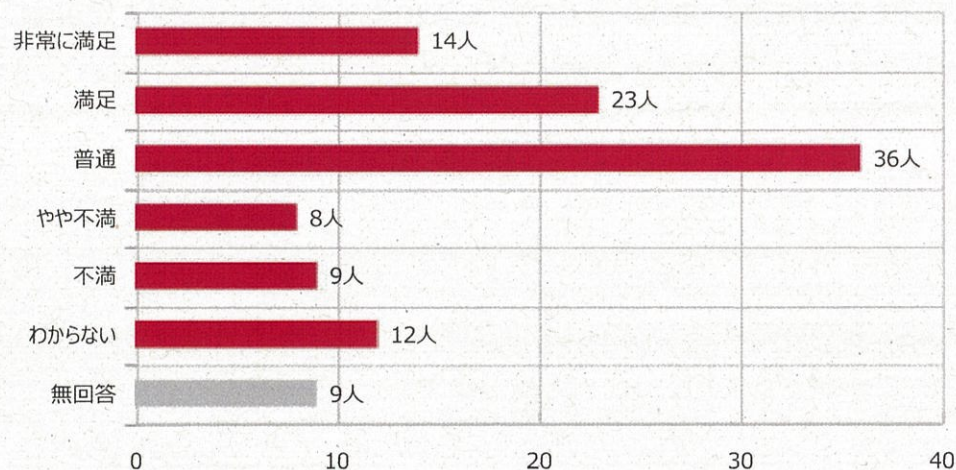


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

ケースワーカーは信頼し、安心できる知識を持っている

「普通」が 36 人と最も多いです。次いで「満足」23 人、「非常に満足」14 人となっています。最も少ないのは「やや不満」の 8 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	14	12.6%
満足	23	20.7%
普通	36	32.4%
やや不満	8	7.2%
不満	9	8.1%
わからない	12	10.8%
無回答	9	8.1%
合計	111	100.0%

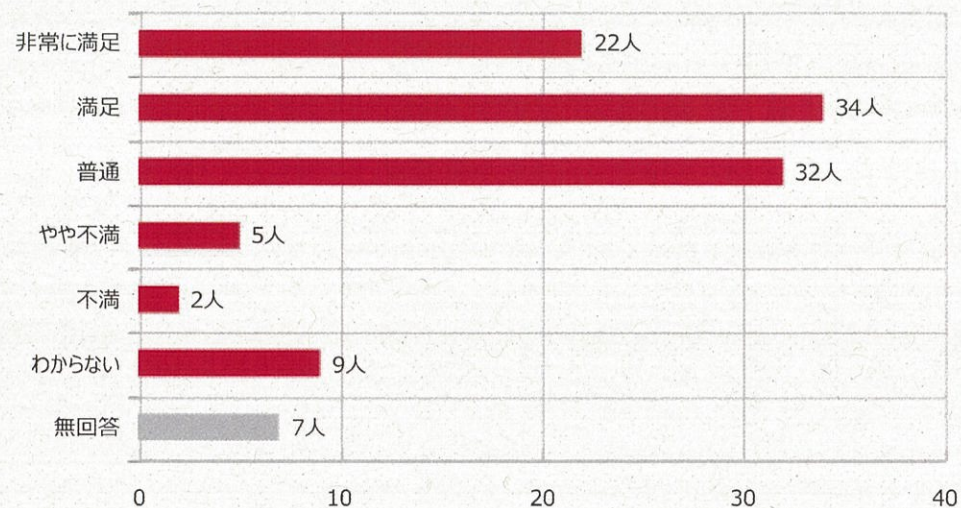


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

作業療法士（作業活動・レクリエーション担当）は信頼し、安心できる知識や技術を持っている

「満足」が 34 人と最も多いです。次いで「普通」32 人、「非常に満足」22 人となっています。最も少ないのは「不満」の 2 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	22	19.8%
満足	34	30.6%
普通	32	28.8%
やや不満	5	4.5%
不満	2	1.8%
わからない	9	8.1%
無回答	7	6.3%
合計	111	100.0%

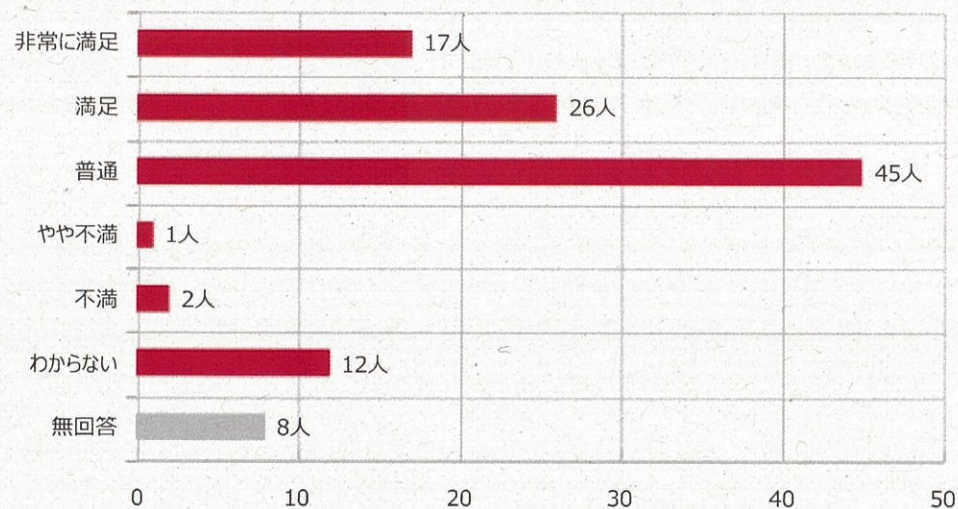


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

検査技師（心電図・CT・レントゲン検査等担当）の言葉遣いや態度

「普通」が45人と最も多いです。次いで「満足」26人、「非常に満足」17人となっています。最も少ないのは「やや不満」の1人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	17	15.3%
満足	26	23.4%
普通	45	40.5%
やや不満	1	0.9%
不満	2	1.8%
わからない	12	10.8%
無回答	8	7.2%
合計	111	100.0%





## VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 4

### 当院ホームページの見やすさ

「見たことがない」が 44 人と最も多いです。次いで「普通」35 人、「満足」15 人となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	6	5.4%
満足	15	13.5%
普通	35	31.5%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
見たことがない	44	39.6%
無回答	10	9.0%
合計	111	100.0%

